

RÉFÉRENCES DE MODERNITÉ PUBLIQUE

HIVER 2014 # 38



SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

POUR L'AVENIR DU LIEN SOCIAL

posteo.fr

LE GROUPE LA POSTE

Midi-Pyrénées

LA POSTE ACTEUR DE LA CONFIANCE !

EN 2014, LA DÉLÉGATION RÉGIONALE DU GROUPE LA POSTE EN MIDI-PYRÉNÉES RENOUVELLE SON PARTENARIAT AVEC LA MÊLÉE, L'ASSOCIATION FÉDÉRATRICE DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE EN MIDI-PYRÉNÉES. EN 2013, AVEC SFR, UNE SÉRIE DE RENCONTRES CONSACRÉES AU NUMÉRIQUE SOLIDAIRE ET À L'INNOVATION SOCIALE A ÉTÉ MISE EN PLACE : SOCIAL MEET UP. LA DERNIÈRE ÉDITION ÉTAIT CONSACRÉE À « LA CONFIANCE » ET, PLUS LARGEMENT, À L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE.



Bourgogne

LE COURRIER PREND L'AIR

Lors de la fête du Timbre sur le thème de l'air, François Thénard, président du Club philatélique sénonais, avait prévenu qu'il « enverrait le courrier en l'air ». Pari tenu : le courrier oblitéré du jour a pris son envol en montgolfière le samedi 12 octobre dans la banlieue de Sens jusqu'à Courlon-sur-Yonne, comme cela se pratiquait en 1870 durant la Commune de Paris. Démonstration réussie, et étonnement des habitants sur place qui ne pensaient pas, à l'époque du tout numérique, qu'une telle opération était possible !

Lorraine

OSEZ L'ÉCONOMIE DE DEMAIN !





[Journée de l'innovation et des services à Metz]

Des personnalités, des experts du digital, ainsi que des journalistes étaient présents lors de la Journée de l'innovation et des services organisée le 13 décembre au Centre des congrès de Metz. Cet événement représente le quatorzième temps fort de la démarche Innovation responsable en Lorraine, qui fédère une cinquantaine de partenaires économiques et institutionnels autour du Groupe La Poste. L'objectif : développer des synergies, valoriser les solutions et construire ensemble le monde de demain.

Rhône-Alpes

LES ENTRETIENS TERRITORIAUX DE STRASBOURG

L'an dernier, à titre exceptionnel, le salon, rendez-vous des managers territoriaux, était organisé au Centre de congrès de Lyon du 3 au 5 décembre 2013 autour de « l'innovation et l'action publique locale ». Lors de la conférence « Réinventons les services de proximité », Jacques Savatier, directeur général adjoint du Groupe en charge du développement territorial et des instances de gouvernance, a pu répondre aux interrogations sur les nouvelles attentes des usagers, la création de lien entre les citoyens et l'implication des élus. La question de la complémentarité des services numériques et de proximité comme solution à toutes ces préoccupations a été abordée.

Languedoc-Roussillon

119 APC DIFFUSENT CHRONOPOST

Pour renforcer l'offre de services en zone rurale, quatre territoires* ont été choisis pour tester la diffusion de produits Chronopost en Agences postales communales (APC). C'est le cas, notamment, de l'Aude et des Pyrénées-Orientales, qui ont bénéficié dans 119 APC sur 162, d'une formation à ces produits. Ce test pourrait être généralisé en 2014. À noter depuis août, une initiative locale supplémentaire : la prescription des produits La Poste Mobile.

**Aude et Pyrénées-Orientales, Rhône-Alpes Nord, Poitou Charentes-Ouest et Basse-Normandie.*

Nord–Pas-de-Calais

POSTE IMMO AIDE LE SECOURS POPULAIRE

Le Groupe La Poste, via sa filiale immobilière Poste Immo, et le Secours populaire du Nord ont signé en novembre 2013 une convention de mise à disposition gratuite de locaux vides, pour une durée de six mois. La Poste cède ainsi 5 000 m^2 à l'association afin qu'elle y entrepose des denrées alimentaires (elle lui avait déjà fourni des chariots de stockage). Pour Serge Beauchamp, secrétaire départemental du Secours populaire, « le mot partenariat n'est pas galvaudé. La Poste a su réagir vite et bien face à nos besoins ».

« BANQUE ET CITOYENNE, UNE VOCATION AU QUOTIDIEN »



BANQUE ET CITOYENNE : COMMENT LA BANQUE POSTALE S'ENGAGE-T-ELLE POUR ATTEINDRE CET OBJECTIF ?

« Banque publique animée des valeurs postales de proximité et de service au plus grand nombre, La Banque Postale est investie depuis 2008 d'une mission d'accessibilité bancaire par la loi. Sa nature est au service de sa raison d'être : faire de la banque autrement, conformément au plan stratégique 2011-2015 « L'intérêt du client d'abord : prouvons la différence ». Cette vocation fonde son ambition d'être à la fois une banque, à part entière, et aussi d'inscrire toutes ses actions dans une démarche citoyenne. C'est à la fois une exigence et une fierté pour l'ensemble des acteurs de La Banque Postale. »

QUEL RÔLE JOUE LE MAILLAGE TERRITORIAL DES BUREAUX DE POSTE DANS LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE DE LA BANQUE POSTALE ?

« On ne peut parler d'accessibilité bancaire sans accès physique aux services. L'importance du maillage territorial conforte La Banque Postale dans l'exercice de sa mission de service public. Grâce aux 17 000 points de contact du réseau répartis dans 14 000 communes, dont près de 60 % dans des communes de moins de 2 000 habitants et près de 900 bureaux de poste en zones urbaines sensibles, nos guichets sont accessibles à tous et notamment aux populations rurales et aux clientèles fragiles. »

COMMENT LA BANQUE POSTALE DÉVELOPPE-T-ELLE DU LIEN SOCIAL GRÂCE À SON OFFRE ?

« Nos produits et services sont adaptés à tous les publics et répondent aux besoins des plus fragiles. Le Livret A à partir de 1,50 euro, le paiement des factures en espèces au guichet ou le service de mandats internationaux pour les populations non bancarisées en France en sont quelques exemples. Au-delà, La Banque Postale accueille toute personne avec considération, quelles que soient sa condition et sa situation financière, comme l'illustre « L'Appui ». Ce dispositif d'intermédiation bancaire, lancé fin 2013, accompagne les clients de La Banque Postale en difficulté financière. »



[L'intégralité de l'entretien avec Rémy Weber]

SOMMAIRE #38





ÉDITION LANGUEDOC-ROUSSILLON

Postéo, le magazine d'information des décideurs publics locaux, est édité par la Direction de la communication Groupe, 44 boulevard de Vaugirard, CP V602 – 75757 PARIS CEDEX 15. DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Georges Lefebvre. DIRECTEUR DE LA RÉDACTION : Pierre-Angel Gay. RÉDACTRICE EN CHEF : Marie-Jo Duchesne. RÉDACTRICE EN CHEF ADJOINTE : Auriane Roussel. RÉALISATION : Ipanema Éditions. CRÉDITS PHOTO : Le Groupe La Poste, D.R., André Tudela, Jean-Marc Gourdon, Philippe Matsas, Ville de Narbonne / Laurie Biral, Shutterstock. IMPRIMERIE : Entagos. Imprimé en U.E. ISSN en cours. Dépôt légal : février 2014.
Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.
PEFC 10-31-1216



Proximité
NOUVEAU SERVICE DE LIVRAISON DE COURSES

C'est simple, sécurisé et responsable. Le service de livraison de courses à domicile proposé par La Poste ne nécessite de la part du client ni inscription, ni engagement. La livraison est assurée par le facteur le plus souvent en véhicule électrique et dans des contenants fermés par un système de sécurité ouvert uniquement devant le client. La Poste affirme ici son expertise de logisticien du dernier kilomètre et s'appuie à nouveau sur le capital confiance de ses facteurs pour développer les services de proximité aux particuliers. Avec cette initiative, La Poste optimise en outre l'utilisation de ses véhicules électriques. Plusieurs expérimentations sont en cours en Franche-Comté : dans le Jura, en partenariat avec l'enseigne Hyper U à Montmorot, et en Haute-Saône, avec Intermarché à La Vaugine.

Numérique
Le Groupe La Poste partenaire de Villes Internet



Le Groupe La Poste renforce son rôle d'acteur du numérique de proximité en devenant partenaire de l'association Villes Internet. Pour rappel, l'association Villes Internet décerne aux collectivités mettant en œuvre un Internet local citoyen un label national à afficher sur leurs panneaux d'entrée de ville, site Internet et publications. Le 19 février prochain, 271 collectivités seront primées lors de la remise nationale du quinzième label à l'hôtel de ville de Paris. À l'occasion de cet événement, La Poste et sa filiale Docapost prendront la parole au cours d'un débat et présenteront leurs solutions numériques pour les collectivités.
+ d'infos : www.villes-internet.net

Conférences citoyennes
LA POSTE A CONSULTÉ LES CITOYENS POUR ÉLABORER SON PLAN STRATÉGIQUE

En organisant des conférences citoyennes, La Poste a fait preuve, une nouvelle fois, d'innovation et de pragmatisme. Objectif : identifier les besoins de services de demain afin de nourrir son plan stratégique pour les années à venir.

Consulter les citoyens n'est pas habituel en France. La démarche a pourtant démontré son efficacité au Canada ou dans les pays scandinaves. En lançant des conférences citoyennes, Le Groupe La Poste a choisi une approche innovante visant à associer véritablement les citoyens à sa réflexion, recueillant leurs avis et suscitant l'expression de leurs besoins, pour eux-mêmes et pour la collectivité dont ils relèvent. Ainsi, 51 citoyens sélectionnés par l'Institut français d'opinion publique (Ifop) et répartis en trois groupes représentatifs de la société française – ruraux, urbains, entrepreneurs – ont participé à la consultation qui s'est déroulée à Paris en décembre et janvier derniers. Chacun des groupes s'est réuni une première fois pour suivre une formation, une deuxième fois pour débattre avec des porteurs d'intérêt (associations, élus…), une troisième fois enfin pour délibérer et rédiger une synthèse des attentes du groupe avec des propositions à la clé. Les avis des citoyens ont été remis à Arnaud Montebourg, ministre du Redressement productif, en présence de Philippe Wahl, le 9 janvier.
L'initiative du Groupe La Poste participait de sa volonté de faire évoluer son offre de services en s'appuyant sur une démarche d'écoute de l'ensemble des parties prenantes. Au premier semestre 2013, La Poste avait déjà associé plus de 150 000 postiers, des associations de consommateurs et des élus à la définition de son projet stratégique. •



+ d'infos : legroupe.laposte.fr/les-conferences-citoyennes

Pour plus d'informations, rendez-vous sur posteo.fr

Aménagement du territoire

SIGNATURE DU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE 2014-2016



Le contrat de présence postale territoriale 2014-2016 a été signé le 16 janvier 2014 au siège du Groupe La Poste par Fleur Pellerin, ministre déléguée auprès du ministre du Redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, Jacques Pélissard, Président de l'Association des maires de France et Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste. Si ce troisième contrat s'inscrit dans la continuité des précédents par la poursuite de la rénovation des bureaux et du développement des partenariats, il marque un véritable tournant en renforçant la dynamique de mutualisation de services aux publics. Il fait également la part belle à l'innovation par la montée en puissance du numérique. Le montant prévisionnel de ressources annuelles de 170 millions d'euros est reconduit, soit un total de 510 millions d'euros sur la période du contrat.



[Contrat de présence postale territoriale]



Logistique

DPD ALLEMAGNE INAUGURE LA LIVRAISON LE JOUR-MÊME !

Fruit de la prise de participation de DPD Allemagne (filiale du Groupe La Poste) dans Tiramizoo, le plus grand coursier intra-urbain d'Allemagne, le nouveau service DPD NOW permet aux clients d'être livrés le jour-même de leur commande. Le délai, record, entre la commande et la livraison à l'adresse indiquée est de 90 minutes. Le colis peut même être remis dans un créneau horaire spécifique, choisi par le client. Ce service est déjà disponible dans 18 villes du pays.



Innovation

L'IMPRESSION 3D POUR LE GRAND PUBLIC

Depuis le 27 novembre dernier, trois bureaux de poste franciliens (Boulogne-Billancourt Hôtel de ville, Paris Bonne-Nouvelle et Paris La Boétie) ont ouvert un espace de service de conseil et d'impression 3D. Des postiers formés accompagnent les clients dans leur expérimentation de cette technologie révolutionnaire qui permet aux architectes, étudiants ou designers d'éditer une maquette ou un prototype en volume. L'expérimentation durera six mois. En fonction des résultats, elle pourra être étendue à d'autres villes de France. Prenez rendez-vous auprès de nos conseillers 3D pour un moment créatif !

+ d'infos : 3d-boulognehoteldeville@laposte.net
3d.bonnenouvelle@laposte.net
3d.laboetie@laposte.net

INSTANTANÉS

Le chiffre

170 millions

C'est le montant prévisionnel en euros des ressources annuelles du fonds de péréquation dans le cadre du contrat de présence postale territoriale 2014-2016. Un montant reconduit au niveau des deux contrats précédents, soit un total de 510 millions d'euros prévisionnel sur la période.

Le site

posteo.fr

Source d'informations pour les décideurs publics locaux, posteo.fr propose des contenus variés suivant l'actualité de la modernité publique. N'hésitez pas à vous inscrire à la newsletter associée !

La publication

***Fractures françaises*, de Christophe Guilluy**

Géographe et chercheur auprès de collectivités locales et d'organismes publics, Christophe Guilluy est l'auteur de Fractures françaises, publié en 2010 aux éditions Flammarion. Christophe Guilluy s'intéresse dans son ouvrage à la situation des couches populaires après vingt ans de mondialisation. Le portrait d'une France minée par un fossé social et culturel révélant une crise profonde du « vivre ensemble ».



Services de proximité

S'ENGAGER POUR LE LIEN SOCIAL

Facteur de cohésion pour les populations et sur les territoires, le lien social se transforme. La mission des collectivités locales est de le préserver. Mais c'est aussi le rôle des grandes entreprises, notamment de celles qui offrent des services de proximité, d'accompagner cette évolution et de le renforcer au service de l'intérêt général.



Toutes les études[1] en font état, le lien social est en perte de vitesse en France. L'isolement progresse, touchant de nouvelles générations et catégories sociales. C'est là le double effet d'une crise génératrice de repli sur soi et des mutations profondes de la société, qui impactent la famille, le monde du travail ou la relation aux institutions. Le désir de lien n'en demeure pas moins vivace. Pour preuve, la sociabilité virtuelle est en progression et la confiance dans le progrès sociétal est là. Les Français sont donc plus que jamais demandeurs d'une meilleure cohésion sociale.

Le délitement du lien social, reflet de l'évolution sociologique

« Pour de nombreuses franges de la population, les liens sociaux sont moins protecteurs et n'apportent pas aux individus la reconnaissance dont ils ont besoin. Ces deux dimensions du délitement des liens sociaux sont des facteurs explicatifs des inégalités sociales », révèle Serge Paugam, directeur d'études à l'EHESS et directeur de recherche au CNRS[2]. Selon lui, plusieurs évolutions conjuguées, touchant tous les aspects du lien social, sont en cause : affaiblissement des liens avec la famille, les amis, l'entourage, fragilisation des liens professionnels, perte de confiance dans les institutions. « Les inégalités face aux liens sociaux s'intensifient et le cumul des ruptures peut entraîner un phénomène de disqualification sociale », affirme Serge Paugam. Un phénomène bien identifié par Le Groupe La Poste, qui a fait de l'inclusion sociale un engagement fort de sa stratégie.

Un rôle à jouer pour les entreprises et pour Le Groupe La Poste

Au-delà de leur fonction économique, les entreprises ont un rôle à jouer pour contribuer au renforcement du lien social sur le territoire, Le Groupe La Poste en tête. « Dans un pays victime de séparatisme social et culturel où la France périphérique, à l'écart des métropoles, accueille les trois quarts des catégories populaires pour 60 % de la population, le maillage •••

L'AVIS DE L'EXPERT



CHRISTOPHE GUILLUY, géographe

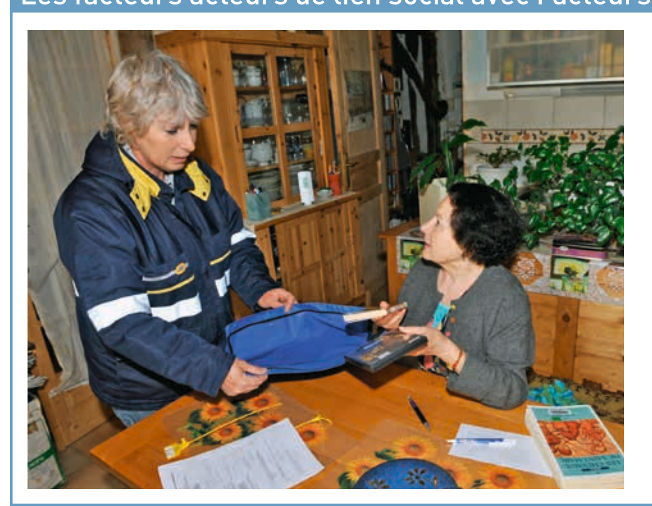
« La mondialisation a conduit à une redistribution des populations sur le territoire. Les grandes métropoles sont de plus en plus inégalitaires, « s'embourgeoisant » d'un côté en attirant des cadres supérieurs qui se sont installés dans les quartiers populaires ; se précarisant de l'autre en réservant leur parc de logements sociaux à l'accueil des populations immigrées, et provoquant par conséquent le redéploiement des catégories modestes dans une France périphérique constituée des zones rurales et des petites villes. De nouveaux modèles doivent être inventés pour permettre à ces classes populaires de mieux vivre à l'écart des grands centres de création de richesse et d'emploi. »

1 *Les Français en quête de lien social. Baromètre de la cohésion sociale 2013, Crédoc, juin 2013 ; Les solitudes en France. L'observatoire de la Fondation de France, juin 2013 ; Utilité sociétale des grandes entreprises, Viavoice, mars 2012 ; Observatoire de la réputation de La Poste (grand public), Ipsos, octobre 2013.*

2 *Serge Paugam est directeur d'études à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), directeur de recherche au CNRS sur le thème de la sociologie des inégalités et des ruptures sociales, et auteur :* Le lien social, *Paris, PUF, « Que sais-je ? », 2013 (3e édition) ;* L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux, *Paris, PUF* « Le lien social », *2014 (à paraître en février).*

Zoom

Les facteurs acteurs de lien social avec Facteurs Services Plus



En complément de leur mission de distribution du courrier, les facteurs peuvent désormais visiter les personnes identifiées comme fragiles par les mairies (service Cohesio), porter à domicile produits culturels ou médicaments pour le compte des bibliothèques, médiathèques ou pharmacies (service Porteo). Ils sont également susceptibles d'assurer des relevés de consommation pour les opérateurs de gaz, eau ou électricité (service Releveo), ou la remise et la collecte de documents pour ces mêmes opérateurs (service Facileo). Enfin, dernier service de l'offre, la primo-installation au domicile de boîtiers de téléassistance ou de décodeurs (service Équipeo). Autant de nouveaux services proposés par les facteurs qui trouvent dans l'exercice de ces activités une forte reconnaissance.

39 % DES FRANÇAIS

n'ont pas de lien avec leur famille.

Les solitudes en France. L'observatoire de la Fondation de France, juin 2013.

••• territorial de La Poste est un vecteur essentiel de lien », explique Christophe Guilluy, auteur de Fractures françaises[3]. Pour le géographe, en effet, cette France des marges pose la question de l'accès aux services publics : l'offre doit être repensée pour favoriser l'intégration sociale de ces nouveaux résidents. À cet égard, « la fonction des agents postaux devient fondamentale et le sera encore davantage demain », déclare-t-il.

Intégration aux services, La Poste en action

En tant qu'acteur de proximité historique et par choix stratégique, La Poste a parfaitement intégré ces évolutions et la nécessité d'agir qui en découle. « Le lien social fait partie de notre culture. Le lien, c'est d'abord le facteur, le deuxième personnage préféré des Français, avec lequel chacun a une relation historique de confiance », confirme Marie-Hélène Musset de la Direction de l'activité des facteurs et des nouveaux services à la distribution du Groupe La Poste. Ce lien se consolide aujourd'hui avec Facteo, un smartphone qui fait du facteur un interlocuteur 100 % connecté ; ainsi qu'à travers l'offre Facteurs Services Plus, qui étend le rôle des facteurs à d'autres services que le courrier. Le Groupe s'investit également en direction des malvoyants ou des personnes à mobilité réduite en travaillant sur l'accessibilité des bureaux de poste. La Banque Postale s'affirme quant à elle comme « la banque pour tous », avec des offres accessibles dans tous ses bureaux et des actions spécifiques en faveur de l'inclusion bancaire. Au-delà, La Poste agit en tant qu'employeur social : son offre Recy'go fait intervenir une entreprise d'insertion par l'emploi[4] pour le tri et le recyclage des papiers collectés. La mobilisation du Groupe en direction des publics défavorisés est ainsi une réalité quotidienne.

Mutualisation de services, voie d'avenir

La Poste entend toutefois aller plus loin dans son engagement pour le lien social, à travers notamment la mutualisation de services, une orientation prioritaire du contrat de présence postale territoriale 2014-2016. La solution, simple et économique, lui permet d'adapter ou de développer sa présence physique au sein d'une offre de services aux populations plus large, en particulier dans les zones rurales en cours de revitalisation. Intégration de services postaux dans des espaces mutualisés existants ou partenariat avec des stations-service, buralistes, offices de tourisme ou encore Esat[5], la mutualisation pourra prendre différentes formes, encouragées par un financement adapté dans le cadre du nouveau contrat. Aux côtés des représentants de La Poste, les maires sont invités à devenir des acteurs à part entière d'une mutualisation à même de contribuer localement à une meilleure cohésion sociale. •

3 Christophe Guilluy est géographe, chercheur auprès de collectivités locales et d'organismes publics et auteur : il a notamment publié en 2010 Fractures françaises *(éditions Flammarion).*

4 Nouvelle Attitude.

5 Établissements et services d'aide par le travail, anciennement centres d'aides par le travail (CAT).



[L'intégralité de l'entretien avec Serge Paugam]



> Le relais de service public de Chanu dans l'Orne



LE POINT DE VUE DES DÉCIDEURS



THIERRY CARCENAC, président du conseil général du Tarn

« La crise économique vire à la crise sociale et morale. Elle fait resurgir l'individualisme, une situation délicate pour un élu préoccupé de l'intérêt général. Pour recréer du lien social, nous avons besoin de La Poste, le dernier service public référent avec la mairie, et du facteur, le seul moyen humain de proximité qui reste. Mais comment l'utiliser ? Au-delà des expériences locales – la contribution des collectivités à l'équipement des fourgonnettes de La Poste pour le port de plateaux-repas à domicile par exemple –, nous avons un modèle économique et de nouveaux schémas de services publics à bâtir. La Poste peut être un élément moteur pour y parvenir. »



VINCENT ROBERTI, directeur général des services du Rhône

« En matière de lien social, les collectivités ont un rôle à jouer dès lors que la sphère privée ne le joue plus suffisamment. La compétence sociale est d'ailleurs au cœur de l'action des conseils généraux. Pour mieux traiter ces problématiques, nous nous sommes rapprochés de nos populations en territorialisant nos services en 54 « maisons du Rhône », une par canton, avec un effectif moyen de 80 personnes chacune. La Poste aussi est en lien direct avec l'habitant. Ses facteurs pourraient être des relais de nos maisons au plus près des habitants, en apportant des conseils ou en relayant nos propres services. Un travail collaboratif pourrait être développé dans ce sens. »

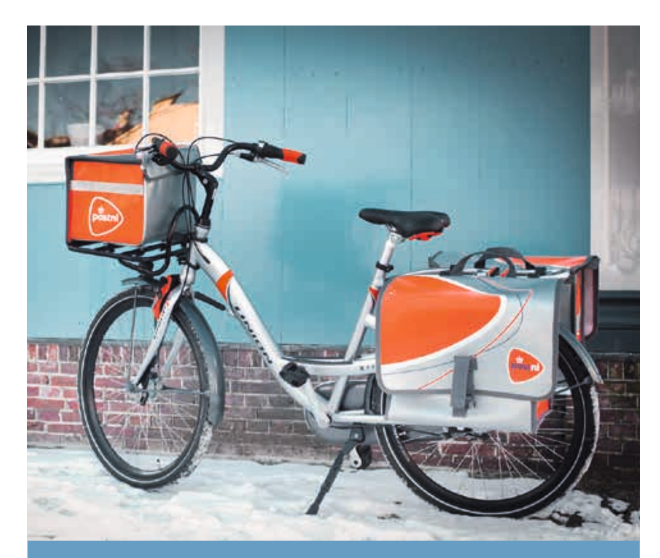


[Pour aller plus loin]

87 % DES FRANÇAIS

ont le sentiment de vivre dans une société où les inégalités se creusent.

Les Français en quête de lien social. Baromètre de la cohésion sociale 2013, Crédoc, juin 2013.



AILLEURS EN EUROPE

LE LIEN SOCIAL À L'ÉPREUVE DE LA RÉDUCTION DES COÛTS

Comme La Poste française, Post NL (aux Pays-Bas) a dû faire face à une chute du volume du courrier. À la différence de La Poste française, qui a choisi de capitaliser sur l'expérience de ses facteurs pour maintenir des emplois à temps plein, et à travers ceux-ci les valeurs qu'ils portent et représentent pour renforcer le lien social, Post NL a opté pour une réorganisation de son activité de distribution en misant sur le temps partiel et l'externalisation. Objectif : réduire ses coûts de manière drastique. Les emplois à temps partiel ont ainsi été développés sur toute la chaîne de valeur du courrier (collecte, traitement et distribution), jusqu'à représenter plus de 80 % des emplois, dont 92 % dans la distribution. Pour gérer certaines tâches externes, Post NL a également fait appel à des livreurs extérieurs payés à l'heure et travaillant deux à trois jours par semaine. Cette stratégie a trouvé ses limites dans une qualité de service insuffisante pour répondre aux exigences propres au service public, conduisant Post NL à maintenir un certain nombre d'emplois de facteurs.

Écologie industrielle

USAGES DURABLES : LA NOUVELLE DYNAMIQUE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Usage plutôt que possession, produits durables plutôt que jetables, recyclage plutôt que gaspillage… l'économie circulaire répond à la nécessité de produire et consommer autrement face à des ressources naturelles qui s'épuisent. Le Groupe La Poste est déjà partie prenante du changement.



« D'ici 20 ans, une grande partie des matières premières utilisées aujourd'hui ne sera plus accessible, ou à des coûts extrêmement élevés », déclare François-Michel Lambert, président de l'Institut de l'économie circulaire[1]. Il nous faut sortir de l'économie linéaire – extraction, production, consommation, déchets – afin de préserver les ressources et d'optimiser leur emploi. C'est l'objet de l'économie circulaire qui met l'accent sur l'usage et la fonctionnalité du bien, pour le « faire durer », en le concevant autrement (écoconception), en augmentant sa qualité, en le réparant pour le réutiliser, etc. Les enjeux sont colossaux. « Si les principales industries manufacturières fonctionnaient sur ce modèle, l'économie réalisée serait de 20 à 50 milliards d'euros pour la France », argumente François-Michel Lambert.

Un nouveau modèle de création de valeur

Il s'agit d'aller au-delà du seul recyclage, comme le montre l'offre Recy'go du Groupe La Poste qui fait intervenir une entreprise d'insertion[2] et partage ainsi la valeur créée de façon solidaire avec des personnes éloignées de l'emploi et qui revend les papiers collectés aux papetiers recycleurs situés en France, développant ainsi l'économie territoriale et favorisant la création d'emplois locaux. La création de valeur, sur un plan social, économique et environnemental, est en effet au cœur du concept. « L'écologie industrielle permet de faire en sorte que les déchets d'une entreprise deviennent la matière première de l'entreprise voisine », suggère François-Michel Lambert.

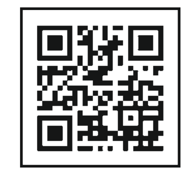
Sur la voie du développement

De son côté, La Poste s'implique. Ainsi, au-delà de l'offre Recy'go, exemple concret d'économie circulaire, le Groupe est membre fondateur de l'Institut de l'économie circulaire et cocréateur de la chaire de recherche en management « Business as unusual » d'Euromed Management-Kedge Business School[3]. Des interactions propices à nourrir sa réflexion et son action. •

1 Institut créé en 2013 qui vise à fédérer et impliquer tous les acteurs et experts concernés dans une démarche collaborative : www.institut-economie-circulaire.fr

2 Nouvelle Attitude.

3 Euromed Management-Kedge Business School fait interagir depuis plusieurs années l'entreprise, la société civile et le monde académique autour de think tanks et chaires de recherche sur les thématiques de la RSE.



[L'intégralité de l'entretien avec François-Michel Lambert]

L'AVIS DE L'EXPERT



FRANÇOIS-MICHEL LAMBERT, député EELV des Bouches-du-Rhône et président de l'Institut de l'économie circulaire

« Les communes peuvent d'ores et déjà évaluer leur degré de fragilité et donner de la visibilité à ce sujet essentiel pour leur devenir en nommant des adjoints en charge de l'économie circulaire. Sur le plan opérationnel, elles peuvent utiliser leur capacité d'aménageur pour articuler flux publics et flux privés dans une logique d'écologie industrielle. Le recyclage et le réemploi doivent également constituer un axe de travail : recyclage des matières organiques (comme à Forbach, par exemple), installation de petites structures de réparation ou de ressourcerie, etc. La communication et la sensibilisation des habitants sont également des éléments majeurs pour inciter à la mobilisation. »

« DONNÉES PERSONNELLES : ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITÉS DANS LE RESPECT DE LEURS OBLIGATIONS »

PAR DELPHINE CARNEL, juriste à la Cnil.

Le respect par les collectivités des règles de sécurité des données personnelles, conformément à la loi « Informatiques et Libertés », est d'autant plus impératif que ces données ont vocation, dans une certaine mesure, à être partagées. Explications.

Le changement d'univers que nous connaissons (passage d'un monde de fichiers à un univers de données) multiplie les risques d'atteinte aux données personnelles et génère de nouveaux risques, en particulier pour les collectivités locales, dont les compétences ne cessent de s'élargir. Entre les services aux administrés et les compétences décentralisées en partenariat avec d'autres organismes, chaque responsable de collectivité doit organiser la liberté d'accès aux informations du service public tout en garantissant la confidentialité des données personnelles des administrés et des agents.



Sécuriser chaque service public

La sécurité informatique se conçoit pour l'ensemble des processus relatifs aux données personnelles (création, utilisation, sauvegarde, archivage, destruction) et doit tendre à garantir leur confidentialité, intégrité, authenticité et disponibilité. La sécurité doit être un système de mesures physiques (comme fermer la porte à clé) et logiques (comme placer un pare-feu qui filtre les flux). Pour faire face aux menaces pesant sur les systèmes et réseaux d'information (fraude informatique, détournement de finalité, captation frauduleuse, perte de données, vandalisme ou encore sinistres plus fréquents tels qu'incendie ou inondation), il est préconisé d'étudier les risques. L'objectif est d'adapter le niveau de sécurité de chaque mesure à la réalité du risque, ce qui suppose de prendre en compte diverses variables comme la taille de la population concernée, les catégories de données à traiter, la fréquence de mise à jour ou encore le nombre de tiers accédant aux données et les technologies utilisées. Deux guides édités par la Cnil livrent plusieurs outils pratiques (méthode de gestion des risques et catalogue de mesures de sécurité pour maîtriser les risques encourus par les données personnelles).

Les enjeux du respect des règles

Respecter les principes fondamentaux de la loi « Informatique et Libertés » est impératif – définir les finalités du traitement, la limite de durée de conservation, les destinataires des données ; informer clairement les personnes et respecter leurs droits d'accès et de rectification ; déclarer des fichiers informatisés. En cas de manquement, la responsabilité juridique de la collectivité, y compris pénale, peut être engagée. Au-delà de sa mission de contrôle, la Cnil a la volonté d'accompagner les collectivités dans le respect de leurs obligations. La désignation d'un « correspondant informatique et libertés » (CIL) auprès du responsable local peut être une aide précieuse et un moyen pour la collectivité de se doter d'une image vertueuse en matière de respect des droits et libertés de ses administrés. •



[Pour aller plus loin]





RÉGION LANGUEDOC-ROUSSILLON

LOZÈRE
GARD
HÉRAULT
AUDE
PYRÉNÉES-ORIENTALES

Le cahier régional de *Postéo* est édité par la Délégation régionale du Groupe La Poste en Languedoc-Roussillon
17, rue Rondelet – BP 50192
34004 MONTPELLIER CEDEX 1.
Directeur de la publication : Daniel Martinie, DRG.
Directeur de la rédaction : Lucie Phaosady, directeur ANCI.
Rédacteur en chef : Florence Fabre, ANCI.
Secrétaire de rédaction : Annick-Ève Laurent, ANCI.
Contributions : Isabelle Ambry, Laurent Danten, Fabienne Escallier, Hélène Hugonnet, Charlotte Jouffroy, Patrick Lejan, Nathalie Méjean, Emmanuelle Rabouin, Arnaud Serret, Nicole Vandome.
Crédits photo : ANCI, DOTC GL, CG 48, DRT 30, DOTC MP, T. Debonnaire.
ISSN : 2109-5205.



> L'Agence postale communale de Lussan (30) est mutualisée avec l'office de tourisme

LA POSTE À PROXIMITÉ

Un nouveau contrat de présence postale territoriale signé entre l'État, l'Association des maires de France et La Poste court de 2014 à 2016. Comment l'offre postale se déploie-t-elle en Languedoc-Roussillon ?

« Il serait intéressant que le fonds postal de péréquation territoriale soit mieux connu des élus. La Poste a tout intérêt à communiquer sur le sujet. C'est ainsi que nous avons pu financer, en plusieurs années, les travaux de La Poste de Perpignan République mais aussi de Saint-Assiscle. » C'est en ces termes que s'exprimait Pierre Estève, président de la commission départementale de présence postale territoriale des Pyrénées-Orientales (CDPPT) et vice-président du conseil général des Pyrénées-Orientales, lors de l'inauguration de La Poste de Perpignan République, fin 2013.

En effet, le fonds postal de péréquation territoriale est alimenté par l'allégement de la fiscalité locale, consenti à La Poste en contrepartie de sa contribution à l'aménagement du territoire. Les montants de ce fonds sont négociés dans le contrat de présence postale signé entre l'État, l'Association des maires de France (AMF) et La Poste. Ce fonds, pour la part départementale, permet de financer des travaux en rural, en zone urbaine sensible (ZUS), des aménagements dans les agences postales communales (APC)..., en concertation avec les CDPPT.

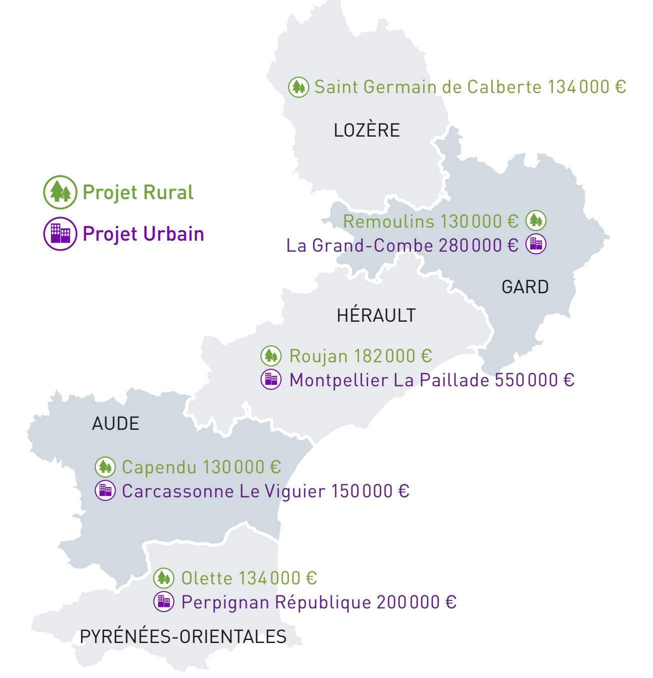
L'exemple de Perpignan République

C'est ainsi que les élus, membres de la CDPPT des Pyrénées-Orientales ont validé l'intervention de médiateurs dans deux bureaux de Perpignan (Arago et Le Vernet) et la rénovation du bureau de Perpignan République. Un local était vacant à proximité et, grâce à une bonne collaboration entre la mairie de Perpignan et le service immobilier de La Poste, l'extension des surfaces a été possible. Un atout de plus car le bureau était exigu. Les élus ont approuvé ce projet à l'unanimité dès 2012. Près de 200 000 euros du fonds de péréquation ont été injectés dans cette opération, dans un tout nouveau concept alliant l'amélioration de l'accueil avec des espaces dédiés et la sécurité pour les clients et les agents.

91 projets menés en Languedoc-Roussillon

Laurent Danten est délégué au développement régional et délégué aux relations territoriales, en charge des dossiers aménagement du territoire notamment. Il dresse un bref bilan de l'année : « En Languedoc-Roussillon, les CDPPT se sont réunies quinze fois en 2013. Les élus participent activement aux choix des priorités. Nous avons systématiquement trouvé un accord, •••

LES PROJETS LES PLUS MARQUANTS FINANCÉS PAR LE FONDS DE PÉRÉQUATION DE 2011 À 2013 À HAUTEUR DE 1 890 000 €




> En test dans les APC, l'installation de tablettes numériques



L'AVIS DU DÉCIDEUR

CHRISTIAN JANTEL, maire de Tourbes (34)

« Cela ne fait pas plaisir d'apprendre que le bureau de poste de sa commune est en perte de vitesse ; mais après cette mauvaise nouvelle, nous nous sommes organisés, notamment avec l'aide des équipes de La Poste, pour créer une agence postale communale (APC). Nous avons aménagé un local et recruté une personne. Au préalable, il y a eu de nombreuses discussions avec le délégué aux relations territoriales du Groupe La Poste pour l'Hérault. Nous n'étions pas toujours d'accord d'ailleurs. Cependant, la concertation est utile car elle jette les bases d'une relation de confiance. Aujourd'hui, je fais le constat que cela fonctionne bien : nous avons même observé que des clients qui se rendaient habituellement au bureau de poste de Pézenas revenaient à Tourbes, plus proche. La relance de l'APC a contribué à une nouvelle dynamique pour le centre du village : la place a été réaménagée, un marché s'est installé... La vie reprend. Et dans cette continuité, nous allons mutualiser l'APC avec une maison du tourisme. Ainsi, les horaires d'ouverture seront élargis. »



> Les élus, la direction du centre hospitalier de Carcassonne et La Banque Postale signent le premier prêt de financement des établissements de santé de la région

••• lorsque les travaux avaient du retard. » Et de compléter : « Sur les trois ans que couvre le contrat de présence postale, 91 projets ont été menés dans la région. Et les territoires ruraux sont loin d'être oubliés car 22 projets concernent des rénovations, neuf des mutualisations de service et six concernent des travaux dans les APC. » À noter, aussi, l'installation de trois distributeurs automatiques de banque, dont le plus récent a été inauguré à Saint-Papoul, dans l'Aude, en décembre dernier.

La mutualisation des services, une solution d'avenir pour l'attractivité des territoires

Aujourd'hui, la mutualisation des services, notamment en associant les APC, est une tendance qui se développe. Christian Jantel, maire de Tourbes (34), est d'ailleurs venu en témoigner lors de la dernière CDPPT : « Nous accueillons à nouveau des clients qui partaient sur Pézenas. Nous souhaitons mutualiser l'APC avec une maison du tourisme. Ainsi, nous pourrons offrir deux postes à temps complet à des agents territoriaux et élargir les horaires d'ouverture. »
L'offre de service de La Poste est maintenue et se développe. Des expérimentations sont menées dans les bureaux. En Languedoc-Roussillon, plusieurs tests sont réalisés, notamment en APC, pour renforcer l'accès des habitants à de nouveaux services. Cinquante-six APC, dans l'Aude et les Pyrénées-Orientales, proposent de la téléphonie mobile et apportent du conseil

> « Le fonds de péréquation devrait être mieux connu des élus. Il finance des projets nécessaires aux territoires. »

sur les produits. Des initiatives comme celles-là fonctionnent bien, les habitants des territoires ruraux souhaitant avoir accès à une palette de services aussi diversifiée qu'en ville. Le test de téléphonie a bien démarré et sera d'ailleurs prolongé en 2014. D'autres offres sont aussi testées comme la proposition de produits Chronopost.
Les réseaux partenaires participent activement à l'attractivité de leur territoire. Et la facilité d'accès aux services numériques en fait partie. C'est pourquoi une à deux APC par département reçoivent en ce moment des tablettes numériques pour test. Installée sur une borne en libre-service, la tablette connecte les clients aux sites Web de La Poste, La Banque Postale, mais aussi aux sites Web des principaux services publics. L'APC de Le Massegros (48), par exemple, fait partie du test en 2014.

LA BANQUE POSTALE SOUTIENT LES TERRITOIRES

Depuis peu, La Banque Postale a ouvert son offre de prêt aux établissements de santé. C'est le cas avec le centre hospitalier de Carcassonne. Le premier contrat a été signé le 4 décembre dernier. Témoignage de Bernard Nuytten, son directeur : « La Banque Postale, avec un prêt de 27 millions d'euros, permet le bouclage financier de la construction du nouvel hôpital de Carcassonne. Les moments difficiles, liés à la crise bancaire, sont désormais derrière nous. » Le chantier se terminant actuellement, le nouvel hôpital devrait donc pouvoir être opérationnel dès la fin 2014. Benoît de Rosamel, directeur territorial de La Banque Postale, complète : « Cette première signature est hautement symbolique ; elle illustre concrètement la volonté du Groupe La Poste d'accompagner le développement des territoires. »

En urbain, rénovation et médiation

Les territoires urbains, et notamment les quartiers sensibles, font l'objet de rénovation et de partenariats pour améliorer l'accueil et faciliter le déplacement des clients. Le fonds de péréquation a soutenu en 2011-2013 plusieurs projets majeurs comme celui de La Grand Combe, dans le Gard (280 000 euros) ou plus récemment celui de La Paillade en décembre 2013 (550 000 euros.)
La médiation se développe : des personnels formés accompagnent les clients dans l'utilisation d'automates, pour remplir des imprimés… C'est le cas dans le Gard qui, depuis 2012, collabore avec la maison de l'emploi du Grand Alès, deux jours par semaine.
Le Groupe La Poste entend contribuer activement au développement des territoires où il est implanté. Pour cela, il adapte constamment son offre de services, crée des solutions particulièrement ciblées pour les élus. On peut citer l'exemple du financement local des collectivités, qui s'est ouvert récemment aux établissements publics hospitaliers. •



> Anne-Yvonne Le Dain, députée de l'Hérault, et Édouard Kazmierczak, directeur du bureau de poste de La Paillade à Montpellier, rénové grâce au fonds de péréquation


> Josiane Manya, adjointe au maire, Patrick Vacaris, maire de Rochefort-du-Gard, reçoivent le trophée remis par Bertrand Robin, directeur d'établissement, pour leur action en faveur de l'adressage

DES COMMUNES DU LANGUEDOC-ROUSSILLON PRIMÉES POUR LEURS « BELLES ADRESSES »

Une adresse précise est indispensable pour distribuer le courrier et les colis, mais aussi pour localiser rapidement une personne en cas de danger. Si l'adresse est primordiale pour La Poste, elle l'est également pour les communes.

Zoom sur le travail de fond mené dans l'Aude. Villefloure, Souilhanels, Bize-Minervois et Fleury viennent d'ailleurs de recevoir le trophée « La Belle Adresse », décerné par La Poste à 70 communes, lors du salon des maires à Paris.
En décembre 2012, une convention de partenariat a été signée entre La Poste, le service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et l'Association des maires de l'Aude (AMA) dans le but d'améliorer la coopération entre les différents acteurs du territoire. Patrick Maugard, président de l'AMA, s'était engagé au nom des maires de l'Aude à promouvoir la démarche dans les communes du département. En 2012, la direction du Courrier constatait des difficultés d'adressage dans plus de 200 communes sur les 438 que compte le département.
Du côté du SDIS, le lieutenant-colonel Christian Belondrade souligne la bonne collaboration entre les trois partenaires. Le SDIS a répertorié les endroits où les secours ont rencontré des difficultés de localisation. La Poste met à jour le fichier adresses.

Fleury édite un support pratique

Christian Gagnepain, conseiller municipal de Fleury, chargé du dossier sur sa commune, témoigne : « La commune est composée de trois sites : le village des pêcheurs, les Cabanes de Fleury et la station balnéaire Saint-Pierre-la-Mer, comprenant de nombreuses résidences secondaires. » C'est sur ce dernier site que les efforts se sont concentrés. « Pour mobiliser l'ensemble des habitants, explique Christian Gagnepain, un support spécifique a été créé par la commune », intitulé « dossier remise à niveau des adresses ». Il a été distribué avec le journal municipal.
Depuis le début de l'année, un long recensement a été mené : manquements et anomalies d'adressage sont notés. « La Mairie fait apposer les plaques de rue et 750 foyers ont été numérotés, entre décembre 2012 et septembre 2013. Fleury est passé de 20 % de foyers sans numéro à 12 %, explique-t-il. Il reste encore beaucoup de travail, mais la démarche est bien engagée. »

La collaboration entre l'AMA, le SDIS et La Poste a donné de bons résultats.

Les communes s'inspirent les unes des autres pour faire avancer la numérotation des voies et la dénomination des rues. Le travail mené en commun par plusieurs partenaires dans l'Aude ouvre de nouvelles voies de progression. •

EN LANGUEDOC-ROUSSILLON, SEPT COMMUNES REÇOIVENT LE LABEL NATIONAL

Rochefort-du-Gard, dans le Gard, fait partie des 70 villes récompensées nationalement. Josiane Manya, adjointe au maire de Rochefort-du-Gard, confie : « Nous avons consulté les habitants de chaque impasse pour leur proposer de choisir un nom. Parcourir les 80 kilomètres de voirie communale pour vérifier chaque rue, mesurer pour attribuer un numéro à l'habitation, mettre une plaque à la bonne place… c'est un travail de plus de deux ans que ce trophée récompense. Il a été mené en collaboration avec la Plate-forme de distribution Courrier Rhône et Cèze. Un merci particulier à Luc Aguilera, notre facteur qualité. 106 impasses ont à présent un nom. »


> Alain Amalric, de La Poste, présente les véhicules électriques aux élus et directeurs de services en présence de la Délégation régionale du Groupe La Poste et de Jan Becker (au centre), délégué aux relations territoriales pour ERDF

Aude

ERDF ET LA POSTE POUR UNE MOBILITÉ DURABLE

Le 5 décembre, à l'initiative de la direction territoriale d'ERDF Aude et Pyrénées-Orientales, les directeurs techniques, de services et les élus en charge des transports de Castelnaudary et Carcassonne étaient invités à une rencontre autour des véhicules électriques.

« Nous travaillons actuellement avec les collectivités sur la mobilité durable et plus particulièrement sur les bornes de recharge de véhicules électriques », explique Jan Becker, délégué aux relations territoriales pour ERDF dans l'Aude et les Pyrénées-Orientales. C'est ainsi qu'ERDF a contacté Le Groupe La Poste pour permettre aux collectivités d'échanger très concrètement avec un utilisateur de véhicules électriques (VE).
Isabelle Ambry, déléguée aux relations territoriales pour Le Groupe La Poste dans l'Aude, complète : « Régis Pommies a tout de suite accepté notre proposition. C'est ainsi que nous avons réuni nos partenaires à la Plate-forme de distribution Courrier de Carcassonne. »

Des conducteurs de véhicules conquis

L'Établissement Courrier de Carcassonne dispose d'une flotte de 30 véhicules électriques, Kangoo et quads, pour la distribution du courrier. Après avoir expliqué les avantages en termes de confort et d'économie, les directeurs des collectivités peuvent conduire les véhicules et échanger avec les facteurs utilisateurs. Un des participants raconte : « Les facteurs ne voudraient pour rien au monde revenir en arrière. C'est vrai que la conduite est souple, très silencieuse et agréable. »
Greenovia, une des filiales du Groupe La Poste, est un cabinet de conseil qui accompagne les entreprises, collectivités et organismes publics dans leur définition stratégique : flotte de véhicules électriques, mise en œuvre des solutions de mobilité...
Jan Becker expose alors les impacts des bornes en matière de consommation d'énergie. « Je repars avec des informations cruciales pour la mise en œuvre de notre projet, commente Hervé Antoine, directeur général des services à la mairie de Castelnaudary. Les propositions de Greenovia et d'ERDF me rendent serein concernant le déploiement de notre projet. »
Les collectivités ont noté l'engagement des deux grandes entreprises de service public appréciant « leur collaboration sur un sujet de société très actuel ». •



Gard

LE RISQUE CANIN, SOURCE DE STRESS

Un partenariat exceptionnel est mené avec le groupement de gendarmerie départementale du Gard, pour former les facteurs aux risques canins.

En novembre – c'est une première dans le Gard –, les facteurs de la Plate-forme de distribution Courrier (PDC) de Saint-Hippolyte-du-Fort ont été formés par la gendarmerie aux risques canins. Les maîtres de chien du groupe d'investigations cynophiles (GIC), du groupement de gendarmerie départementale du Gard, ont animé l'approche pratique de la séance. « Je n'aurais pas imaginé que les morsures de chien soient la troisième cause d'accident du travail des facteurs », confie l'adjudant-chef de gendarmerie Bruno Mourier.
Les chiens sont sources de stress. Chaque année, 2 000 facteurs sont mordus. « Pour nous, cette collaboration ponctuelle atteste de l'importance accordée aux actions de prévention de ceux qui assurent au quotidien une mission de service public », complète l'adjudant-chef de gendarmerie.
Après des projections vidéo, et l'étude de la typologie des agressions et de la psychologie du chien, les maîtres de chien ont fait une mise en situation avec un exercice de « mordant sur une manchette ».



> L'adjudant-chef Bruno Mourier, maître de chien du groupe d'investigation cynophile, et Ludovic Arnaud, facteur d'équipe à Sumène

« Vous frappez à la porte et entendez un chien, ayez systématiquement le réflexe de reculer, de laisser un espace échappatoire, en vous retirant de son champ », conseille Bruno Mourier, qui a apporté son concours à la formation des facteurs de Saint-Hippolyte. « Si un chien fonce sur vous, tendez-lui votre pied équipé d'une chaussure de sécurité. » •

Pyrénées-Orientales

QUAND LA MAIRIE RACHÈTE LE BUREAU DE POSTE

À Fourques, la commune vient d'acquérir l'immeuble de La Poste. Jean-Luc Pujol, son maire, a mené le projet. Il témoigne.

« Je savais que le logement de fonction attenant au bureau de poste était disponible, raconte le maire. Je trouvais dommage qu'il ne soit pas occupé. Même vacantes, les surfaces sont des charges. La communauté de communes des Aspres, dont fait partie Fourques, recherchait un local pour accueillir une maison d'assistantes maternelles. Tout d'abord, j'ai pensé louer le logement. Mais Nicole Vandome, déléguée aux relations territoriales pour Le Groupe La Poste, m'a mis en relation avec l'interlocuteur immobilier de La Poste. Ce dernier m'a orienté vers l'acquisition du bâtiment. Nous avons négocié avec Poste Immo. La commune réalise l'accès pour les personnes à mobilité réduite desservant La Poste et la maison d'assistantes maternelles. J'ai complété le financement avec un prêt à la Banque. » Pour Jean-Luc Pujol, ce projet poursuit un but social. La maternelle du village étant surchargée, elle ne pourra plus accueillir les enfants de moins de trois ans. « En 2014, La Poste doit être rénovée, un distributeur de billets est prévu, idéal pour accueillir de nouveaux clients », conclut-il. Un bel exemple de partenariat gagnant-gagnant entre La Poste et une petite commune rurale. » •

INSTANTANÉS

AU VIGAN, RÉUNION AVEC LES MAIRES

Avec ses 10 agences postales communales (APC), ses deux bureaux de proximité et son relais poste communal, Le Vigan se présente comme un Terrain postal atypique, fortement implanté dans son territoire rural. Élus, postiers et gérants travaillent de concert.
Le directeur du Terrain a convié, à la réunion du personnel, les gérants d'APC et les maires.
Une occasion pour les élus de découvrir le fonctionnement des agences.

TABLETTE NUMÉRIQUE EN LIBRE-SERVICE



Le 10 janvier, Patricia Sablayrolles, directrice d'établissement de Castelnaudary, a présenté une innovation pour l'APC de Lasbordes (11) : une tablette numérique en libre-service pour les clients. Jean-Pierre Quaglieri, maire de Lasbordes, et Chantal Diaz, gérante de l'APC, étaient présents.

INSTANTANÉS

MISE EN CONFORMITÉ «ACCESSIBILITÉ»

La loi handicap du 11 février 2005 impose aux propriétaires d'établissements recevant du public une mise en accessibilité pour les personnes handicapées avant le 1er janvier 2015. Le Groupe La Poste, par l'intermédiaire de Poste Immo, sa filiale en charge du patrimoine immobilier, a déployé un plan national. Au 31 décembre 2013, plus de 85 % des sites postaux de la région* bénéficient de la mise aux normes. L'objectif de 100 % sera atteint au 31 décembre 2014. Mairies et Poste Immo mettent en conformité l'accès pour les personnes à mobilité réduite aux bureaux de poste, comme ci-dessous dans l'Hérault.

** Chiffres Poste Immo Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées.*



Lozère

DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES AVEC LA FIBRE OPTIQUE

Dynamiser l'attractivité de son territoire, soutenir les entreprises, ces missions représentent un enjeu pour les politiques. Exemple en Lozère avec le raccordement pour la fibre optique.



> Patrice Saint-Léger, président de la commission des technologies numériques

Le schéma directeur territorial d'aménagement numérique 2013-2020 a été impulsé par le conseil général. Patrick Boyer, son directeur des technologies de l'information, l'explique : « Un raccordement, pour une entreprise, s'élève à environ 10 000 euros. Pour 51 millions d'euros, nous prévoyons la mise en œuvre d'un réseau de collecte, la desserte de la fibre à l'abonné sur 32 communes et le déploiement de technologies alternatives. »

Depuis plus de dix ans, le conseil général de Lozère, sous l'impulsion de Jean-Paul Pourquier, son président, et de Patrice Saint-Léger, président de la commission des technologies numériques, s'intéresse aux enjeux liés à l'aménagement numérique. « Il est capital, pour l'activité économique, poursuit Patrick Boyer, d'offrir un débit plus puissant et surtout garanti. »

On pense bien sûr aux entreprises d'e-commerce comme bienmanger.com. « L'impact pour Le Groupe La Poste est double, renchérit Nathalie Méjean, déléguée aux relations territoriales du Groupe La Poste en Lozère. En premier, le maintien du tissu économique et donc de notre chiffre d'affaires. En second, la possibilité de bénéficier de ce débit, avec un impact direct sur la télésurveillance ou les transmissions comptables. » •



Hérault

APPRENDRE AUX ENFANTS À RESPECTER LEUR FACTEUR

Corinne Martel, directrice de l'école Docteur-Roux, rue du Faubourg-Figuerolles à Montpellier, a invité La Poste à rencontrer ses élèves.

Dans les zones urbaines sensibles (ZUS), comme dans le quartier Saint-Gély, les représentants de l'État, les associations, les écoles et Le Groupe La Poste se retrouvent pour mener des plans d'action afin de faciliter la vie au quotidien.

Pharisien Toussaint, facteur, raconte : « J'ai présenté mon métier. L'objectif était de sensibiliser les enfants sur le lien social que le facteur représente. Nous distribuons le courrier en tout point, tous les jours, nous sommes au service de tous. Nous avons aussi parlé du respect de notre fonction. »

Les enfants, installés sur des tapis, ont visionné un film sur le parcours d'une lettre. Les questions étaient nombreuses : « Y a-t-il des filles facteurs ? » ; « Pourquoi tu portes un uniforme ? » ; « C'est toi qui écris le courrier ? » Début 2014, les mêmes élèves ont visité la Plate-forme de distribution du Courrier de Montpellier Centre et ont posté leurs vœux. •

+ d'infos : posteo.fr/Actualites-et-agenda/Agenda/Languedoc-Roussillon



> Lors de sa visite à l'école Docteur-Roux, le facteur a été reçu avec de nombreuses questions et de jolis dessins d'enfants



Crédit EDF Production Méditerranée

IDTimbre

DÉVELOPPER L'IMAGE D'UNE COLLECTIVITÉ AVEC DES TIMBRES PERSONNALISÉS



La solution IDTimbre développée par La Poste est un moyen original pour les collectivités d'ancrer leur communication et leur image. Explications et mode d'emploi.

Pour les collectivités locales, le courrier demeure un outil privilégié de communication avec leurs administrés, l'objectif étant que le courrier soit lu, qu'il s'agisse d'un message publicitaire, d'une information légale ou d'une communication événementielle. Dès lors, tous les moyens doivent être mis en œuvre pour favoriser le taux d'ouverture des envois, et optimiser ainsi l'impact du message auprès des citoyens.

Du standard au sur-mesure

Grâce à IDTimbre, les collectivités peuvent personnaliser leurs envois avec des timbres à leur effigie. Une solution de communication originale, immédiatement visible sur l'enveloppe, qui permet d'augmenter significativement le taux d'ouverture des courriers tout en valorisant l'image de marque de la collectivité. L'offre IDTimbre est disponible en standard en planches de 30 timbres autocollants (orientation portrait ou paysage). La collectivité peut créer elle-même son timbre sur laposte.fr/idtimbre (pour moins de 100 planches) ou contacter son interlocuteur commercial La Poste (pour plus de 100 planches). Les tarifs de personnalisation sont minimes : 4,50 euros HT pour 200 planches par exemple, hors affranchissement. Au-delà de 150 000 timbres, la création peut être effectuée sur mesure avec des formes originales, des modes d'impression plus qualitatifs et des innovations (timbre parfumé, encre phosphorescente, etc.). Plusieurs modes d'envoi sont disponibles : Lettre Prioritaire, timbre vert ou Destineo pour les campagnes de marketing direct. De quoi ajuster la solution IDTimbre aux besoins locaux. •

> Une solution qui permet d'augmenter le taux d'ouverture des courriers.

IDTIMBRE POUR VALORISER UN PARTENAIRE



Dans le cadre de son mécénat régional avec le musée Fabre de Montpellier, à l'occasion de l'exposition « Emil Nolde » en 2009, la délégation régionale du Groupe La Poste en Languedoc-Roussillon a choisi d'offrir aux visiteurs 10 IDTimbre. Personnalisé avec l'affiche de l'exposition, ce timbre est une solution originale valorisant l'image d'un partenaire, d'une collectivité… Le cadeau puisé dans les Solutions Courrier de La Poste a séduit le musée et les invités par son esthétisme et sa dimension ludique.
+ d'infos : http://produitscourrierpro.laposte.fr/rayon/personnaliser

DU NORD AU SUD

De son passé de rugbyman à l'ASPTT, Gaston Coubris a conservé la carrure et l'attachement aux valeurs de l'ovalie tout au long d'une belle carrière à La Poste, puis comme élu de Toulouges dans les Pyrénées-Orientales.

DU TRI AUX SERVICES FINANCIERS

Gaston Coubris est originaire des Pyrénées-Orientales, mais c'est à Paris qu'il débute en 1963 comme ambulant en train postal à destination du Pas-de-Calais. Il intègre ensuite le centre de tri de la Gare du Nord ainsi que le club de rugby de l'ASPTT. Sa compétence et son sens relationnel l'amènent à devenir, en 1978, formateur. Après vingt ans passés à Paris, il dépose une fiche de vœux pour se rapprocher de ses parents vieillissants. En 1983, il devient responsable du bureau de poste de Font-Romeu. Dix ans plus tard, il rejoint Toulouges, une ville de 6500 habitants, proche de son village d'origine et située en périphérie de Perpignan. Receveur en charge de la distribution et de trois guichets, il participe aussi au lancement des nouveaux produits financiers de La Poste.

LE MANDAT D'ÉLU

Dès sa retraite, en 2000, il est sollicité par le maire de Toulouges, ami d'enfance et également ancien postier, pour rejoindre l'équipe municipale afin de participer à un ambitieux programme alliant compétitivité et art de vivre : un Naturopôle de 150 entreprises qui abrite notamment un nouveau centre de tri décentralisé. « Nous avons pu l'accueillir grâce à une bonne gestion du foncier », souligne Gaston Coubris. La ville dispose d'ailleurs d'impressionnantes structures sportives dont il a la charge en tant que maire adjoint. Le point commun entre sa carrière à La Poste et son mandat d'élu ? « Je me suis présenté et j'ai été élu. Quand on est élu, c'est que les gens vous font confiance. » Et cette confiance est née des valeurs que Gaston Coubris a acquis à La Poste : la disponibilité et l'écoute.

BIO EXPRESS

- **1963 :** Entre à La Poste comme ambulant en train postal
- **1966 :** Service du tri, gare du Nord, Paris
- **1978 :** Formateur
- **1983 :** Nommé au bureau de poste de Font-Romeu
- **1993 :** Receveur financier au bureau de poste de Toulouges
- **2000 :** Retraité
- **2001 :** Élu au conseil municipal de Toulouges



[Gaston Coubris, conseiller municipal de Toulouges]